



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.10.2017 № 7

Великий Новгород

Об утверждении Административного регламента предоставления департаментом культуры и туризма Новгородской области государственной услуги по организации информационного обеспечения физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Новгородской области от 11.07.2011 № 306 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и проведения экспертизы административных регламентов предоставления государственных услуг» департамент культуры и туризма Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления департаментом культуры и туризма Новгородской области государственной услуги по организации информационного обеспечения физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов.

2. Признать утратившими силу:

- постановление комитета культуры Новгородской области от 11.10.2012 № 24 «Об утверждении Административного регламента предоставления комитетом культуры Новгородской области государственной услуги по организации информационного обеспечения физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов»;

- постановление департамента культуры и туризма Новгородской области от 08.11.2013 № 7 «О внесении изменений в постановление комитета культуры Новгородской области от 11.10.2012 № 24»;

- постановление департамента культуры и туризма Новгородской области от 28.12.2015 № 13 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления департаментом культуры и туризма Новгородской области государственной услуги по организации информационного обеспечения физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов».

3. Опубликовать постановление в газете «Новгородские ведомости» и разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Руководитель департамента **М.Н. Пантелейчук**



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления департаментом культуры и туризма Новгородской
области государственной услуги по организации информационного
обеспечения физических и юридических лиц на основе документов
Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Предметом регулирования административного регламента является предоставление государственной услуги по организации информационного обеспечения физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов (далее – государственная услуга), определение сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги, а также порядок взаимодействия департамента культуры и туризма Новгородской области (далее – департамент) с государственными, муниципальными архивами и организациями при предоставлении государственной услуги.

Предоставление государственной услуги заключается в организации исполнения тематических запросов о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту и исполнения запросов социально-правового характера, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающих их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, обратившиеся в департамент или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом на получение государственной услуги в письменной или электронной форме (далее – заявители), в том числе через подсистему «Личный кабинет» заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал

государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» (далее – подсистема «Личный кабинет»).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Государственная услуга предоставляется уполномоченным органом исполнительной власти Новгородской области в сфере архивного дела - департаментом.

1.3.2. Информация о местонахождении, справочных телефонах, факсах, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), адресах электронной почты, графике (режиме) работы департамента приведена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.3. Местонахождение государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГОАУ «МФЦ»): ул. Псковская, д. 28, корп. 1, Великий Новгород, Россия, 173015.

Телефон/факс ГОАУ «МФЦ»: 8 (8162) 500-252.

Официальный сайт ГОАУ «МФЦ» в сети «Интернет»: <http://mfc53.novreg.ru>.

Сведения о режиме работы, местонахождении и номерах телефонов отделов (управлений) ГОАУ «МФЦ» содержатся на официальном сайте ГОАУ «МФЦ» в сети «Интернет»: <http://mfc53.novreg.ru>.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам получения государственной услуги:

1.3.4.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

- в устной форме (по телефону, посредством личного обращения);
- в письменной форме (по письменным обращениям);
- посредством размещения в сети «Интернет»;
- посредством размещения сведений на информационных стендах;
- специалистами многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

1.3.4.2. В рамках информирования заявителей о порядке предоставления государственной услуги в сети «Интернет» функционируют информационные порталы:

федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru>;

региональная государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru>;

официальные сайты департамента: <http://culture.novreg.ru> и архивной службы Новгородской области: <http://www.novarchiv.org>.

1.3.4.3. При консультировании заявителей по телефону и на личном приеме должностные лица департамента обязаны дать исчерпывающую информацию по вопросам предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время консультирования по телефону не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

1.3.4.4. При информировании по письменным обращениям по процедуре предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется в срок, не превышающий 5 (пяти) дней со дня регистрации обращения, почтой или по факсу в адрес заявителя.

1.3.4.5. При информировании о процедуре предоставления государственной услуги по обращениям заявителей, поступившим в электронной форме, ответ направляется в срок, не превышающий 5 (пяти) дней со дня регистрации обращения, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.4.6. При личном обращении заявителей по вопросам предоставления государственной услуги прием осуществляет должностное лицо департамента, ответственное за предоставление государственной услуги, в соответствии с графиком (режимом) работы департамента, указанном в приложении № 1 к настоящему административному регламенту, без предварительной записи в порядке очереди.

1.3.4.7. Время ожидания заявителя в очереди на консультацию к должностному лицу департамента, ответственному за предоставление государственной услуги, не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

1.3.4.8. Время консультирования посредством индивидуального устного информирования не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги:

1.3.5.1. На информационных стендах, размещаемых в помещениях департамента, в которых предоставляется государственная услуга, содержится следующая информация:

- фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием документов и консультирование;
- график (режим) работы, номера телефонов департамента;
- наименование государственной услуги;
- порядок оказания государственной услуги;
- блок-схема предоставления департаментом государственной услуги (приложение № 2 к настоящему административному регламенту);
- формы и образцы заполнения запроса заявителя;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги.

1.3.5.2. На официальных сайтах департамента и архивной службы Новгородской области содержится следующая информация:

- информация о местонахождении, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, графике (режиме) работы департамента;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги;
- формы и образцы заполнения запроса заявителя.

1.3.5.3. В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» содержится следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- круг заявителей;
- срок предоставления государственной услуги;
- результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;
- формы запросов, используемых при предоставлении государственной услуги.

1.3.6. Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги, основанная на сведениях о государственной услуге, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», размещенная в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и официальных сайтах департамента и архивной службы Новгородской области, предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1. Государственная услуга по организации информационного обеспечения физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Государственная услуга предоставляется уполномоченным органом исполнительной власти Новгородской области в сфере архивного дела - департаментом.

2.2.2. В ходе предоставления государственной услуги департамент взаимодействует с МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии.

2.2.3. Департамент при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых в целях предоставления органами исполнительной власти области государственных услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Новгородской области.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является: направление архивной справки, архивной выписки, архивной копии, тематического перечня, тематического обзора документов, информационного письма;

уведомление заявителя:

- о перенаправлении запроса на исполнение по принадлежности в государственные, муниципальные архивы и организации, где могут храниться необходимые документы;

- об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа.

2.4. Срок предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

2.4.1. Запрос заявителя, относящийся к составу хранящихся в департаменте архивных документов, исполняется в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

2.4.2. Руководитель (его заместитель) департамента вправе продлить срок рассмотрения запроса не более чем на 30 (тридцать) дней, с уведомлением об этом заявителя.

2.4.3. Запрос заявителя, не относящийся к составу хранящихся в департаменте архивных документов, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в государственные, муниципальные архивы и организации, где могут храниться необходимые документы, с уведомлением об этом заявителя.

2.4.4. Срок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах составляет 5 рабочих дней со дня обнаружения опечатки (ошибки) или получения от заявителя в письменной форме заявления об опечатке (ошибке) в документах.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, 25 декабря);

Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне» (Российская газета, 1993, 21 сентября);

Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст. 4169);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036);

Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74);

постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 15, ст. 2084);

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 31 марта 2015 года № 526 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах

государственной власти, органах местного самоуправления и организациях» («Официальный Интернет-портал правовой информации» <http://www.pravo.gov.ru>, 10.09.2015);

областным законом от 21.03.2005 № 441-ОЗ «Об архивном деле в Новгородской области» (газета «Новгородские ведомости» от 30.03.2005);

областным законом от 23.12.2010 № 900-ОЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Новгородской области» (газета «Новгородские ведомости» от 30.12.2010);

Положением о департаменте культуры и туризма Новгородской области, утвержденным постановлением Правительства Новгородской области от 20.12.2013 № 475 (газета «Новгородские ведомости» от 27.12.2013).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.6.1. Основанием для предоставления государственной услуги является запрос заявителя в письменной или электронной форме, поступивший в адрес департамента, а также через МФЦ по примерным формам, приведенным в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

2.6.2. Для получения государственной услуги заявителю предоставляется возможность направить запрос в электронной форме через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» путем заполнения специальной интерактивной формы, которая соответствует требованиям Федерального закона № 210-ФЗ и обеспечивает идентификацию заявителя.

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» применяется автоматическая идентификация (нумерация) запросов, используется подсистема «Личный кабинет» для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений в электронной форме.

2.6.3. Запрос можно направить также одним из следующих способов:

- через официальный сайт архивной службы Новгородской области;
- на адрес электронной почты департамента: kulturanov53@mail.ru, archupr2@novarchiv.org;

- через МФЦ;
- при личном обращении или почтовым отправлением по адресам, указанным в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.6.4. Запрос заявителя оформляется на государственном языке Российской Федерации.

2.6.5. В запросе указываются сведения, необходимые для его исполнения, в том числе:

наименование юридического лица - автора запроса (для граждан - фамилии, имени, отчества, при наличии последнего);

почтовый и (или) электронный адрес, по которому должен быть дан ответ;

сведения, интересующие заявителя и хронологические рамки запрашиваемой информации;

форма получения заявителем информации (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка, архивная копия, тематический перечень, тематический обзор документов);

личная подпись автора запроса (гражданина или должностного лица);

дата.

2.6.6. Сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, представляются уполномоченному лицу заявителя на основании доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Для предоставления государственной услуги от заявителя не требуются какие-либо документы, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить.

2.7.2. К запросу заявителем могут быть приложены ксерокопии трудовой книжки, других документов, связанных с темой запроса.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

2.8.1. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и областными

нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, областными правовыми актами и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственного органа, предоставляющего государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.9.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. Основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие документов, необходимых для исполнения запроса;
- отсутствие в запросе необходимых сведений для его исполнения;
- отсутствие в запросе фамилии или адреса заявителя;
- отсутствие у заявителя, истребующего сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, документов, подтверждающих его полномочия;
- запрос заявителя не поддается прочтению.

Если ответ на запрос по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну, и (или) конфиденциальную информацию, заявителю сообщается о невозможности дать ответ на запрос по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация предоставляется только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную или иную охраняемую законодательством тайну и (или) конфиденциальную информацию.

2.10.2. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не имеется.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) органами государственной власти,

органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

2.11.1. Услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также документа (документов), выдаваемого (выдаваемых) органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.12.1. Департамент предоставляет государственную услугу на безвозмездной основе.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

2.13.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют и, соответственно, взимание платы за их предоставление законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

2.14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 (пятнадцать) минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.15.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе направленного в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», осуществляется в день его поступления в департамент.

В случае поступления запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день департамента,

следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в журнале входящих документов департамента с присвоением запросу входящего номера и указанием даты его получения.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.16.1. При входе в помещения департамента, где предоставляется государственная услуга, размещаются стенды (вывески), содержащие информацию о наименовании департамента. На прилегающей территории оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

2.16.2. Предоставление государственной услуги осуществляется в служебных кабинетах. Кабинеты оборудуются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества, должности лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.16.3. Рабочие места лиц, ответственных за предоставление государственной услуги, снабжаются компьютерами, справочно-поисковыми средствами к архивным документам и информационным материалом, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление государственной услуги.

2.16.4. Для ожидания приема отводятся специальные места, оборудованные стульями или скамьями, столами (стойками) с бумагой и письменными принадлежностями для возможности оформления запросов. В зимнее время места ожидания приема заявителей оборудуются гардеробом.

2.16.5. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметными, хорошо просматриваемыми и функциональными. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

2.16.6. В зданиях, в которых предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги, наравне с другими лицами. Вход в здание оборудуется пандусом. Помещения должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации. Надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами департамента при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», на официальных сайтах департамента, архивной службы Новгородской области;

обеспечение доступа лиц с ограниченными возможностями к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

обеспечение предоставления государственной услуги с использованием возможностей федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».

2.17.2. Показателями качества государственной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

соблюдение срока ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;

обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;

сокращение количества обращений и продолжительности сроков взаимодействия заявителя с должностными лицами департамента при предоставлении государственной услуги.

2.17.3. Количество взаимодействий с должностными лицами департамента при предоставлении государственной услуги в случае личного обращения заявителя не может превышать трех, в том числе обращение заявителя в департамент за получением консультации (максимальное время консультирования 15 (пятнадцать) минут), представление заявителем в департамент запроса (максимальное время приема документов 15 (пятнадцать) минут), обращение заявителя за результатом предоставления

государственной услуги (максимальное время выдачи документов 15 (пятнадцать) минут).

2.17.4. Возможность получения государственной услуги в МФЦ предоставляется путем осуществления консультирования по вопросу предоставления государственной услуги, приема запроса и документов заявителя, необходимых для предоставления государственной услуги, выдачи заявителю документов, являющихся результатом оказания государственной услуги.

2.17.5. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, форм запроса и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, в том числе в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Новгородской области».

2.17.6. Заявитель вправе оценить качество предоставления государственной услуги путем заполнения бланка интервью качества услуг:

в сети «Интернет» с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или на официальном сайте архивной службы Новгородской области;

по месту получения государственной услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.18.1. При подаче запроса в электронной форме может быть использована простая электронная подпись согласно части 2 статьи 6 Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Простой электронной подписью является регистрация заявителя в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). «Логин» и «пароль» выступают в качестве авторизации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Новгородской области», подтверждающей правомочность производимых посредством сети «Интернет» процедур. Идентификатором простой электронной подписи является страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) заявителя в системе обязательного пенсионного страхования.

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной

подписи, определяется на основании утверждаемой соответствующим органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

2.18.2. Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» мониторинг хода предоставления государственной услуги.

2.18.3. Уведомление заявителя о принятом к рассмотрению запросе осуществляется департаментом не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления от заявителя соответствующей интерактивной формы в электронном виде, в том числе через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».

2.18.4. При предоставлении государственной услуги в электронной форме через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» заявителю направляется:

уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги;

уведомление об окончании предоставления государственной услуги;

уведомление о возможности получить результат предоставления государственной услуги;

уведомление о мотивированном отказе в предоставлении государственной услуги.

Уведомления направляются департаментом не позднее 1 рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия в подсистему «Личный кабинет» или на адрес электронной почты по выбору заявителя.

2.18.5. При подаче запроса посредством заполнения электронной формы запроса в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» или на официальном сайте архивной службы Новгородской области необходимость дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме

отсутствует.

2.18.6. При выявлении некорректно заполненных полей электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме.

2.18.7. Предоставление государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление государственной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Специалист МФЦ:

консультирует заявителя о последовательности действий в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»;

выполняет сканирование представленных заявителем документов (в случае, если заявителем по собственной инициативе не представлены указанные документы в электронной форме);

оказывает заявителю практическую помощь в формировании в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» запроса о предоставлении государственной услуги в электронной форме.

2.18.8. Запись на прием в департамент для подачи запроса с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация запроса заявителя и передача его на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги;

- анализ содержания и тематики поступившего запроса заявителя;

- направление запроса заявителя по результатам его рассмотрения на исполнение по принадлежности;

- подготовка ответа заявителю;

- направление ответа заявителю.

3.1.2. Последовательность административных процедур по предоставлению департаментом государственной услуги представлена в блок-схеме (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

3.1.3. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему выполнены все необходимые административные процедуры по предоставлению государственной услуги.

3.2. Регистрация запроса заявителя и передача его на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в департамент запроса заявителя в письменной или электронной форме и документов, указанных в подпункте 2.7.2 настоящего административного регламента (при наличии документов), в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», официального сайта архивной службы Новгородской области, электронной почты департамента.

3.2.2. Запрос и документы, направленные в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», поступают в департамент через информационную систему межведомственного взаимодействия «SMART ROUTE».

Специалист департамента, принимающий запрос и документы через информационную систему межведомственного взаимодействия «SMART ROUTE», заходит в информационную систему путем авторизации с помощью логина и пароля или сертификата электронной цифровой подписи, открывает электронный запрос, после чего:

- проверяет правильность заполнения электронного запроса, а также полноту указанных сведений;

- проводит первичную проверку представленных электронных документов на предмет соответствия их установленным законодательством

требований, а именно:

- наличие документов, необходимых для предоставления услуги;
- актуальность представленных документов в соответствии с требованиями к срокам их действия;
- проверяет соблюдение следующих требований:
 - наличие четкого изображения сканированных документов;
 - соответствие сведений, содержащихся в запросе, сведениям, содержащимся в представленных заявителем документах;
- распечатывает посредством электронных печатных устройств запрос и электронные документы, приложенные к запросу;
- направляет заявителю уведомление о статусе, присвоенном запросу, путем заполнения в информационной системе интерактивных полей.

3.2.3. Запрос и документы, принятые в МФЦ, передаются в департамент в электронной форме через автоматизированную информационную систему МФЦ и (или) на бумажном носителе.

Передача запроса в электронной форме через автоматизированную информационную систему МФЦ осуществляется в день приема документов в МФЦ.

Срок передачи из МФЦ в департамент запроса на бумажном носителе составляет 5 (пять) рабочих дней со дня поступления запроса в МФЦ.

3.2.4. Начало предоставления государственной услуги исчисляется со дня поступления запроса в департамент.

3.2.5. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе направленного в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», осуществляется в день его поступления в журнале входящих документов департамента с присвоением запросу входящего номера и указанием даты его получения.

В случае поступления запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день департамента, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

3.2.6. При поступлении запроса на адрес электронной почты он распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном для письменных запросов порядке.

3.2.7. Зарегистрированный запрос передается на рассмотрение руководителя (заместителя руководителя) департамента на бумажном носителе в день его регистрации. Наложение резолюции руководителя (заместителя руководителя) департамента осуществляется в день регистрации запроса, после чего запрос направляется на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.2.8. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 (один) день.

3.2.9. Результатом административной процедуры является регистрация запроса о предоставлении государственной услуги, наложение на него резолюции руководителя (заместителя руководителя) департамента и передача запроса на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.3. Анализ содержания и тематики поступившего запроса заявителя

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса о предоставлении государственной услуги, наложение на него резолюции руководителя (заместителя руководителя) департамента и передача запроса на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, осуществляет анализ содержания и тематики поступившего запроса с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося научно-справочного аппарата и информационного материала. При этом определяются:

возможность получения заявителем запрашиваемой информации;
степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;

возможное местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

3.3.3. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 5 (пяти) дней со дня регистрации запроса в департаменте.

3.3.4. Результатом административной процедуры является принятие должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, решения о возможности или невозможности исполнения запроса.

3.4. Направление запроса заявителя по результатам его рассмотрения на исполнение по принадлежности

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, решения о невозможности исполнения запроса.

3.4.2. По итогам анализа содержания и тематики поступившего запроса должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в случае, если запрос не относится к составу архивных документов, хранящихся в департаменте, в зависимости от возможного местонахождения архивных документов направляет запрос с сопроводительным письмом на исполнение по принадлежности в государственные, муниципальные архивы или организации, где могут храниться документы, необходимые для

исполнения запроса, с указанием о необходимости направления ответа в адрес заявителя.

3.4.3. В случае, если запрос требует исполнения несколькими государственными, муниципальными архивами или организациями, должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, направляет в соответствующие государственные, муниципальные архивы или организации с сопроводительным письмом копии запроса с указанием о необходимости направления ответа в адрес заявителя.

3.4.4. Проект сопроводительного письма подготавливает должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, и подписывает руководитель (заместитель руководителя) департамента.

3.4.5. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 6 (шести) дней со дня регистрации запроса в департаменте.

3.4.6. Результатом административной процедуры является направление запроса на исполнение по принадлежности.

3.5. Подготовка ответа заявителю

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, решения о возможности или невозможности исполнения запроса.

3.5.2. Подготовка ответа заявителю осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги.

Ответ может быть подготовлен в виде:

архивной справки, архивной выписки, архивной копии, тематического перечня, тематического обзора документов, информационного письма;

уведомление заявителя:

- о перенаправлении запроса на исполнение по принадлежности в государственные, муниципальные архивы и организации, где могут храниться необходимые для исполнения запроса документы;

- об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа (при наличии оснований, указанных в подпункте 2.10.1 настоящего административного регламента).

3.5.3. Требования к оформлению архивной справки, архивной выписки и архивной копии:

Архивная справка подписывается руководителем (заместителем руководителя) департамента и заверяется печатью департамента.

Архивная справка, объем которой превышает один лист, должна быть пронумерована.

В тексте архивной справки в хронологической последовательности излагаются события с указанием видов использованных документов, их дат и номеров. В архивной справке допускается цитирование документов.

Несовпадение отдельных сведений или данных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для

включения их в архивную справку, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в документах.

В архивной справке данные воспроизводятся так, как они изложены в документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов или наличие только одного из них должны быть оговорены в тексте справки в скобках: «Так в документе», «Так в тексте оригинала».

По тексту архивной справки в качестве примечаний могут быть оговорены неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала: «Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво».

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, суммирование данных, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию документов, на основании которых составлена архивная справка. Подчистки и помарки в архивных справках не допускаются.

В архивной справке должны быть приведены архивные шифры и номера листов единиц хранения документов, использовавшихся для ее составления.

Архивные выписки оформляются на бланке департамента с обозначением названия вида документа: «АРХИВНАЯ ВЫПИСКА».

В архивной выписке название документа, его номер и дата воспроизводятся полностью.

Выписка производится только из документа, в котором содержится несколько отдельных, не связанных между собой вопросов. Выписка должна воспроизводить полный текст части документа, относящейся к запросу.

Извлечением из текста документа должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски отдельных слов в тексте документа обозначаются многоточием.

В архивной выписке должны быть сделаны соответствующие примечания и оговорены части текста оригинала, неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста и другим причинам. Отдельные слова и выражения документа, вызывающие сомнения в их точности, а также исправления, подчистки, вызывающие сомнение в их достоверности, оговариваются: «Так в документе», или «В тексте неразборчиво», или «Так в тексте оригинала». После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа.

Архивная выписка подписывается руководителем (заместителем руководителя) департамента и заверяется печатью департамента.

На архивных копиях архивные шифры проставляются на обороте каждого листа архивной копии, заверительная надпись и печать - на обороте последнего листа копии.

По запросу заявителя архивные справки, архивные выписки, электронные копии архивных документов могут выдаваться в электронной

форме на электронном носителе либо пересылаться по информационно-телекоммуникационным сетям. Электронные архивные справки, архивные выписки, архивные копии заверяются электронной подписью руководителя (заместителя руководителя) департамента.

3.5.4. Уведомление заявителя о перенаправлении запроса на исполнение по принадлежности в государственные, муниципальные архивы и организации, где могут храниться необходимые для исполнения запроса документы, об отказе в предоставлении государственной услуги подписывает руководитель (заместитель руководителя) департамента.

3.5.5. Подготовленный заявителю ответ регистрируется в день подписания в журнале отправленных документов департамента.

3.5.6. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры по подготовке ответа в виде уведомления заявителя о перенаправлении запроса на исполнение по принадлежности в государственные, муниципальные архивы и организации, где могут храниться необходимые для исполнения запроса документы; об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа составляет 6 (шесть) дней со дня регистрации запроса в департаменте.

3.5.7. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры по подготовке ответа заявителю в виде архивной справки, архивной выписки, архивной копии, тематического перечня, тематического обзора документов, информационного письма составляет не более 29 (двадцати девяти) дней со дня регистрации запроса в департаменте.

3.5.8. В случае большого объема работ, связанных с исполнением запроса, руководитель (заместитель руководителя) департамента вправе продлить срок подготовки ответа на запрос не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением об этом заявителя.

3.5.9. Результатом административной процедуры является подготовленный и зарегистрированный ответ заявителю.

3.6. Направление ответа заявителю

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является подготовленный и зарегистрированный ответ заявителю.

3.6.2. В случае, если заявитель указал в запросе в качестве способа получения результата предоставления государственной услуги «на руки», должностное лицо департамента, ответственное за предоставление государственной услуги, сообщает по номеру телефона заявителя, указанному в запросе, об исполнении запроса и приглашает его или его представителя для получения документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, выдаются заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, его представителю - при предъявлении документа, удостоверяющего личность и доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.6.3. В случае, если заявитель указал в запросе в качестве способа получения результата предоставления государственной услуги «по почте» или «по электронной почте», должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, осуществляет отправку документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, в день их подписания и регистрации по почте или на адрес электронной почты, указанный в запросе.

В случае, если заявитель указал в запросе в качестве способа получения результата предоставления государственной услуги «Через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или «Региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», то должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, осуществляет отправку документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, в день их подписания и регистрации через подсистему «Личный кабинет».

В случае, если заявитель указал в запросе в качестве способа получения результата предоставления государственной услуги «Через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», то должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, передает документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, в день их подписания и регистрации в МФЦ.

3.6.4. Письменное уведомление о перенаправлении запроса на исполнение по принадлежности в государственные, муниципальные архивы и организации, где могут храниться необходимые для исполнения запроса документы; об отказе в предоставлении государственной услуги в день его подписания и регистрации направляется заявителю в письменной или электронной форме с использованием услуг почтовой связи, или через подсистему «Личный кабинет», или на адрес электронной почты заявителя, или выдается лично под роспись заявителю или его представителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность и доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.6.5. Продолжительность выполнения административной процедуры - 1 (один) день.

3.6.6. Результатом административной процедуры является направление заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, уведомления о перенаправлении запроса на исполнение по принадлежности в государственные, муниципальные архивы и организации, где могут храниться необходимые для исполнения запроса документы, или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами департамента положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, и принятием решений должностным лицом департамента осуществляется руководителем (заместителем руководителя) департамента.

4.1.2 Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками департамента положений настоящего административного регламента.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц департамента.

4.2.2. Порядок и периодичность проверок полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с установленными приказом департамента сроками проведения проверок.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы департамента) и внеплановыми (на основании обращений заинтересованных лиц).

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги департаментом формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие департамента.

4.2.5. Результаты деятельности комиссии при проведении проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей к виновным лицам осуществляется применение мер дисциплинарной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о государственной гражданской службе.

4.3. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц департамента, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Должностные лица департамента, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц департамента закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц департамента.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые, предусмотренные действующим законодательством, формы контроля за деятельностью департамента при предоставлении государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, а также его должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) департамента, а также его должностных лиц

5.1.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) департамента или должностного лица, предоставляющего государственную услугу на основании настоящего административного регламента, в соответствии с законодательством Российской Федерации в досудебном или судебном порядке.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушения сроков и порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего административного регламента.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;
требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области;

отказ департамента, должностного лица департамента, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, предоставляющих государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается заместителем руководителя департамента или руководителем департамента (в случае обжалования решений и (или) действий (бездействия) заместителя руководителя департамента).

5.3.2. В случае, если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается непосредственно руководителю департамента и рассматривается им.

5.3.3. Рассмотрение жалобы не может быть поручено должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет» через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», федеральную государственную информационную систему «Досудебное

обжалование» (<https://do.gosuslugi.ru>), региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», официальный сайт департамента, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в департамент в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и департаментом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.2. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.4.3. В своей жалобе заявитель в обязательном порядке указывает:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.4. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации (для физических лиц);

доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без

доверенности.

5.4.5. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в подпункте 5.4.4 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.6. В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.4.7. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного гражданского служащего, а также членов семьи должностного лица, государственного гражданского служащего, ответ на жалобу не дается и в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4.8. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную услугу или должностному лицу, государственному гражданскому служащему в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4.9. В случае, если ответ на жалобу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ на жалобу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.4.12. Руководитель (заместитель руководителя) департамента: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов прокуратуры, дознания и предварительного следствия.

5.4.13. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

если доводы заявителя в ходе проверки не нашли свое подтверждение и не могут быть признаны обоснованными.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в департамент, рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня её регистрации.

5.5.2. В случае обжалования отказа департамента, должностного лица департамента, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, настоящим административным регламентом, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, государственного гражданского служащего, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о

должностном лице, государственном гражданском служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.9.1. В случае, если для написания жалобы заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению государственной услуги и находящиеся в департаменте, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10.1. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

в сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»;

на официальных сайтах департамента и архивной службы Новгородской области в сети «Интернет»;

через МФЦ;

по телефонам и электронной почте, указанным в приложении № 1 к настоящему административному регламенту;

на информационных стендах, размещаемых в месте предоставления государственной услуги;
при личном обращении в департамент.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления департаментом культуры
и туризма Новгородской области
государственной услуги по организации
информационного обеспечения
физических и юридических лиц на основе
документов Архивного фонда
Новгородской области и других архивных
документов

ИНФОРМАЦИЯ

о местонахождении, справочных телефонах, факсах, официальных сайтах в сети «Интернет», адресах электронной почты, графике (режиме) работы департамента культуры и туризма Новгородской области

Департамент культуры и туризма Новгородской области:

Местонахождение: ул. Большая Власьевская, д.3, Великий Новгород, 173007,
ул. Новолучанская, д. 10, Великий Новгород, 173001

Телефон: (816 2) 77-33-48, (816 2) 77-73-63

Факс: (816 2) 77-22-41, (816 2) 73-68-34

Официальные сайты в сети «Интернет»: <http://culture.natm.ru>,
<http://novarchiv.org>

E-mail: kulturanov53@mail.ru, archupr2@novarchiv.org

График (режим) работы: понедельник – пятница с 8-30 до 17-30,

обеденный перерыв: 13-00 - 14-00,

выходные - суббота, воскресенье*.

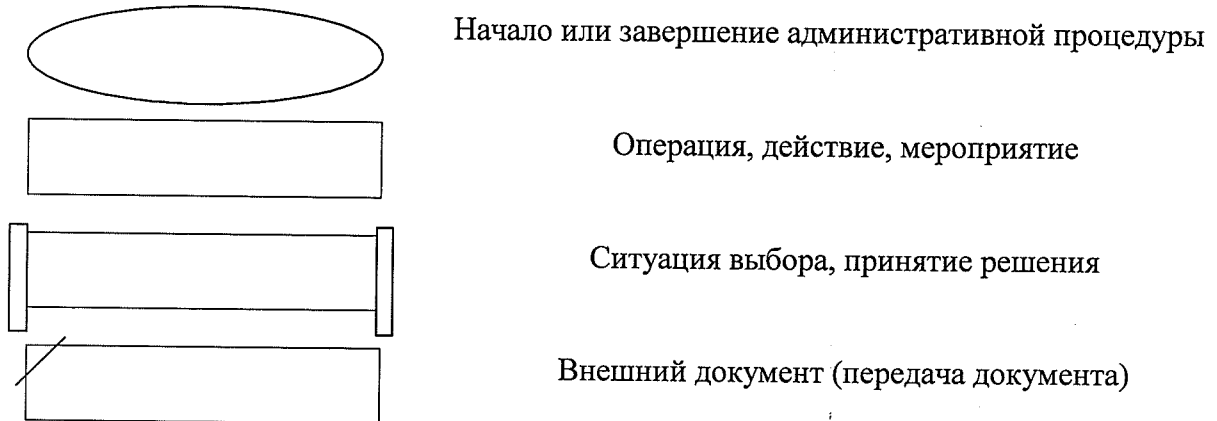
* В соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации продолжительность рабочего времени в предпраздничные дни сокращается на 1 час.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления департаментом культуры
и туризма Новгородской области
государственной услуги по организации
информационного обеспечения
физических и юридических лиц на основе
документов Архивного фонда
Новгородской области и других архивных
документов

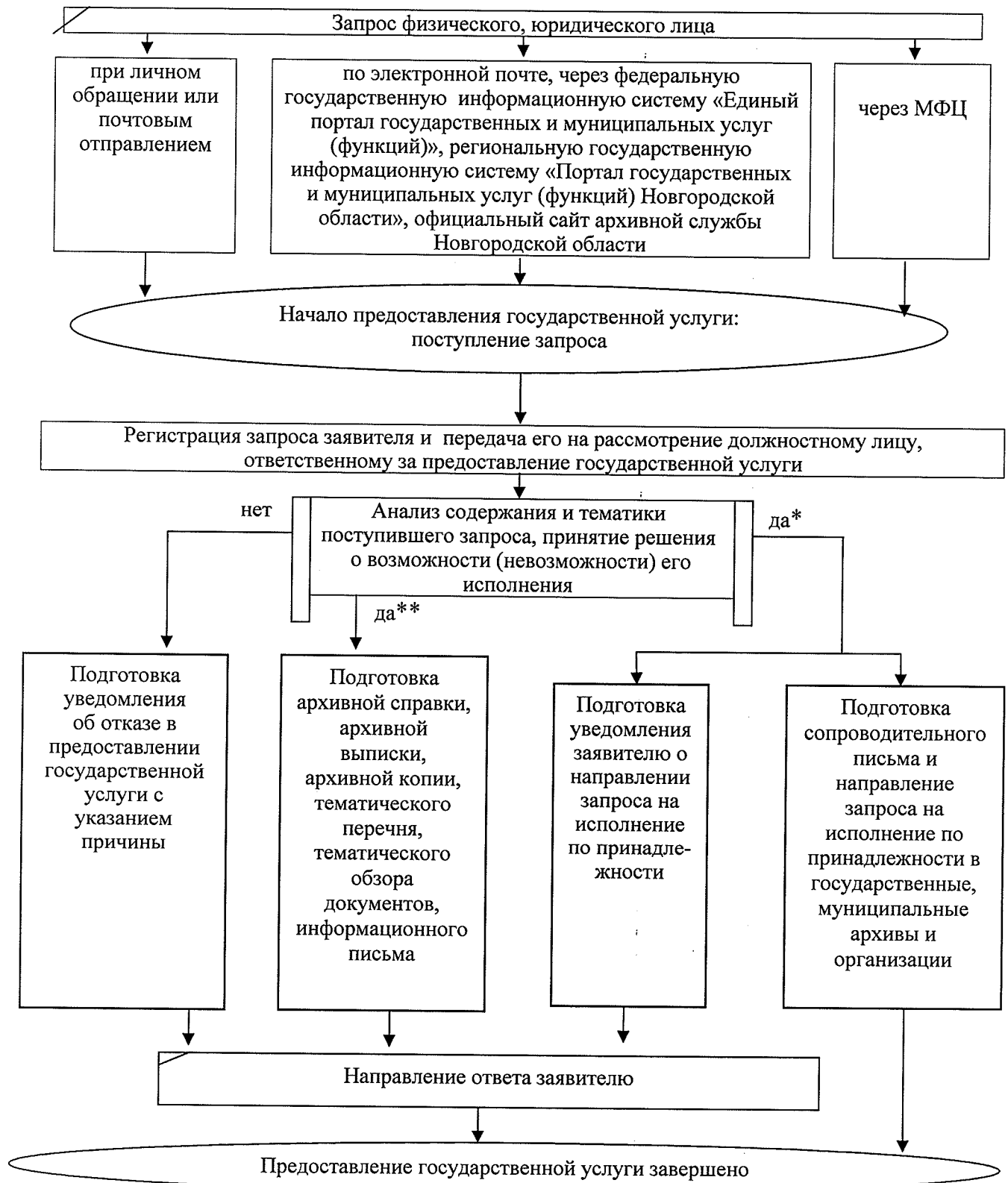
БЛОК-СХЕМА

**предоставления департаментом культуры и туризма Новгородской
области государственной услуги по организации информационного
обеспечения физических и юридических лиц на основе документов
Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов**

Условные обозначения



БЛОК-СХЕМА
предоставления департаментом культуры и туризма Новгородской области государственной услуги по организации информационного обеспечения физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Новгородской области и других архивных документов



* Запрос заявителя не относится к составу хранящихся в департаменте культуры и туризма Новгородской области архивных документов

** Запрос заявителя относится к составу хранящихся в департаменте культуры и туризма Новгородской области архивных документов

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления департаментом культуры
и туризма Новгородской области
государственной услуги по организации
информационного обеспечения
физических и юридических лиц на основе
документов Архивного фонда
Новгородской области и других архивных
документов

1. Примерная форма запроса на подтверждение трудового стажа, заработной платы

В департамент культуры и туризма Новгородской области

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем обращении (запросе) и в представленных мною документах

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

(в период, о котором запрашиваются сведения)

Дата рождения

Полный почтовый адрес

Контактный телефон

Адрес электронной почты

Полное наименование организации, трудовой стаж/заработную плату в которой Вы хотите подтвердить (в период, о котором запрашиваются сведения)

Ведомственная подчиненность организации

Местонахождение (адрес) организации

Прошу выдать архивную справку о:

- подтверждении трудового стажа
 заработной плате
 иное

Должность(и) (в период, о котором запрашиваются сведения)

Структурное подразделение

Период(ы) работы

Даты рождения детей (только для женщин)

Прошлые обращения

Укажите, если были обращения по данному вопросу в другие организации, результаты данных обращений

Иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения обращения (запроса)

Ответ выдать

- на руки
 по почте
 по электронной почте
 через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
 через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
 через региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»

Для более оперативного и качественного рассмотрения вопроса, изложенного в запросе, по возможности, Вы можете приложить копию трудовой книжки (титульный лист, раздел «Сведения о работе» за запрашиваемый период)

Дата _____

Подпись _____

2. Примерная форма тематического запроса**В департамент культуры и туризма Новгородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем запросе и в представленных мною документах

Фамилия, имя, отчество гражданина или наименование организации

Полный почтовый адрес

Контактный телефон

Адрес электронной почты

Тема, событие, которые Вас интересуют

Хронологические рамки запрашиваемой информации

Иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения обращения (запроса)

Прошлые обращения

Укажите, если были обращения по данному вопросу в другие организации, результаты данных обращений

Ответ выдать:

- на руки
- по почте
- по электронной почте
- через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
- через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
- через региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»

Дата _____

Подпись _____
